

Compétences du coach professionnel (1)

# Les bases du coaching

## Déontologie et convention

PAR SALVATORE GENOVESE \*



La démarche de coaching présuppose que le client est suffisamment créatif et qu'il possède toutes les ressources pour faire émerger les solutions adaptées à ce qu'il cherche à accomplir. (PHOTO: SHUTTERSTOCK)

L'article paru le 11 octobre dernier dans ces mêmes colonnes vous éclairait sur les origines du coaching; cette pratique singulière et puissante à la fois... lorsqu'elle est utilisée à bon escient. Pour ce faire, quelques prérequis sont indispensables.

Il est par exemple impératif que le coaché fasse preuve d'ouverture envers le processus. Une personne se voyant imposer un coaching contre son gré aura en effet de grandes chances d'échouer.

D'autre part, il est important que le coach s'assure de la compréhension du coaché quant aux contours de la démarche. Certaines personnes croient, à tort, que le coaching peut panser tous les maux et transformer en réalité les rêves les plus fous. Certes, la chaleur peut se blottir dans la plus nocturne des brumes; cependant, le coach veillera à ce que les objectifs poursuivis par leurs coachés soient réalistes et sous leur contrôle.

A partir d'aujourd'hui, je vous invite à découvrir (ou à redécouvrir) les onze compétences essentielles du coach, telles qu'elles ont été définies par la Fédération internationale de coaching (ICF), la plus grande et la plus importante fédération au niveau mondial. J'agrémenterai chacune de celles-ci (à raison de deux par parution) de mes commentaires personnels.

### Compétence 1

■ **Respecter les directives éthiques et les normes professionnelles et les appliquer de façon appropriée dans toutes les situations de coaching.**

Le postulat de départ est fondé sur la confidentialité des échanges entre le coach et le coaché. Le coach disposera de la capacité de discernement appropriée pour identifier quelle est la demande -souvent implicite - de la personne en face de lui.

La démarche de coaching présuppose que le client est suffisamment créatif et qu'il possède toutes les ressources pour faire émerger les solutions et les stratégies qui seront les mieux adap-

tées à ce qu'il cherche à accomplir. Le client bénéficiant d'un coaching exécutif sera considéré dans son intégralité et pas uniquement dans sa dimension professionnelle.

Par ailleurs, le fait de référer des clients potentiels à d'autres professionnels tels que des psychothérapeutes ou des consultants lorsque la situation le requiert implique également un sens aigu de l'éthique.

Certains coachs pourraient être tentés d'accompagner des personnes à la recherche de conseils. Cependant, il se doit d'être limpide sur le but et le sens de la marche à suivre. Il y va de la crédibilité de la profession. C'est, du reste, une des raisons pour lesquelles le coaching n'est pas toujours bien compris par le grand public.

### Compétence 2

■ **Etablir l'accord de coaching.**

Le coach de qualité déterminera avec son nouveau client, en début de processus, une convention de coaching, précisant l'objectif du coaching et les modalités de collaboration.

En outre, il précisera ce qui est requis dans l'interaction de coaching (balises, paramètres spécifiques etc.) et arrivera à une en-

tente dans cette perspective avec le nouveau client, tant à propos des modalités de réalisation du coaching (logistique, durée et lieu des rencontres, tarifs, fréquence des séances, etc.) que de la nature de la relation qu'il sous-tend, notamment au niveau de l'engagement de chacun.

Veillez noter que les allégeances spécifiques à établir dans un contexte de coaching exécutif ou corporatif sont plus complexes puisque le client payeur n'est très souvent pas le client bénéficiaire du coaching.

Une convention tripartite entre le commanditaire, le coaché et le coach sera dans ce cas nécessaire afin de délimiter le rôle et les responsabilités respectives des trois parties. La convention de coaching est une des principales conditions de succès de la démarche. Savoir où l'on désire se rendre multiplier les chances d'y arriver.

Il existe deux volets à cette compétence essentielle: la convention relative à la démarche globale de coaching et la convention à préciser au début de chacune des séances de cette même démarche.

■ Pour la démarche globale: avant tout, il s'agit ici de saisir dans son ensemble la problématique du client et de formuler clairement

l'objectif poursuivi par celui-ci, à savoir, la situation cible souhaitée par le client à la fin du processus de coaching.

■ Au début de chaque séance: chaque séance fera l'objet d'une demande spécifique du coaché en lien avec l'objectif global, du résultat qu'il souhaite atteindre à la fin de la séance, des critères ou des indicateurs de succès ainsi que de l'enjeu d'atteindre ce résultat.

La clarté de l'entente de coaching est un repère essentiel d'évaluation de l'intervention de coaching. Le progrès vers les résultats souhaités est à vérifier parfois pendant et toujours à la fin d'une séance de coaching.

Si la rigueur de l'entente est de mise, le coach fera toutefois preuve de souplesse et de créativité quant aux actions du coaché entre les séances qui se doivent d'être aussi dynamisantes que possible.

Si vous êtes tenté de découvrir les bienfaits d'une démarche de coaching, sachez que la première séance sera la plupart du temps gratuite et ne constituera en aucun cas une obligation de poursuite de votre part.

Elle servira également de test afin de vérifier si les affinités et le goût de travailler ensemble sont bien présents.

\* Salvatore Genovese, formateur et fondateur de Genoways, structure spécialisée dans la formation et l'accompagnement en vente et négociation, leadership, communication et prise de parole en public, ICF Professional Certified Coach et vice-président de la Fédération internationale de coaching (ICF) Luxembourg, [www.genoways.lu](http://www.genoways.lu)

